Guide de la mobilité bancaire

Document non contractuel

AIDE À LA MOBILITÉ

Depuis le 1er novembre 2009, les banques françaises mettent à disposition de leurs clients un nouveau service pour faciliter la mobilité bancaire.

Ce service s'adresse à tout client particulier ouvrant un compte de dépôt non professionnel en France.
Ce service est disponible dès l'acceptation de l'ouverture du compte par la nouvelle banque, sur simple demande et sans condition.

On ne peut pas « transférer » un compte d'une banque à une autre.
Il faut d'abord ouvrir un compte dans une nouvelle banque, puis clôturer l'ancien.

Les clients particuliers peuvent avec la "Mobilité Bancaire" facilement changer de banque, sans formalités administratives excessives, afin de bénéficier de services bancaires mieux adaptés à leurs attentes et à l'évolution de leur situation professionnelle ou personnelle.

CHANGER DE COMPTE BANCAIRE

VOUS OUVREZ UN COMPTE à KUTXABANK

Kutxabank est votre Interlocuteur de référence pour vous aider à suivre la procédure suivante :

1ère étape - Ouvrir le nouveau compte

Kutxabank vous remet une convention de compte à signer détaillant l'ensemble des caractéristiques du compte et les modalités de son fonctionnement. Lisez ce document attentivement. Il s'agit en effet du «mode d'emploi» de votre compte.

Avec cette convention de compte, Kutxabank vous remet une liste des tarifs des services bancaires.
La présentation est normalisée pour l'ensemble des banques françaises, vous permettant ainsi de comparer rapidement et en toute transparence le coût des services de base.

2nde étape - Transférer l'ensemble des paiements automatiques vers votre nouveau compte

Il faudra un peu temps pour finaliser ces transferts. Pendant cette période, des paiements pouvant continuer à arriver sur votre ancien compte vous devrez veiller à le laisser suffisamment approvisionné.

Kutxabank peut assurer la mise en œuvre sans frais de ce service si vous lui donnez l'accord formel pour agir à sa place et sous condition que vous lui ayez fourni la liste des opérations récurrentes (Liste des prélèvements et virements réguliers reçus sur votre compte actuel)
Votre ancienne banque étant tenue de vous fournir cette liste sous 5 jours ouvrés.

Dès réception de ces informations nécessaires, Kutxabank s'engage dans un délai de 5 jours ouvrés :
- à communiquer aux créanciers ou débiteurs, les demandes de changement de domiciliation bancaire.
- à mettre en place les virements permanents que vous souhaitez émettre depuis votre nouveau compte de dépôt
Vous pourrez alors, fermer votre ancien compte.
Votre ancienne banque le clôturera dans un délai de 10 jours ouvrés et si des chèques sont présentés sur ce compte clos, devra s'efforcer de vous pour vous permettre de régulariser sa situation.

Attention cependant, le délai de prise en compte de vos nouvelles coordonnées bancaires par les émetteurs de prélèvement et de virement ne dépend pas de Kutxabank mais des seuls émetteurs.

Un modèle de lettre-type est fourni ci-après pour autoriser Kutxabank à réaliser les démarches de transfert de vos opérations

VOUS FERMEZ VOTRE COMPTE à KUTXABANK

Depuis 2005, la clôture des comptes de dépôts et comptes sur livret est gratuite dans tous les établissements financiers.

Vous pouvez décider de clôturer votre compte à tout moment et sans motif.
Une simple lettre adressée à votre conseiller suffit.
Il est cependant sous votre responsabilité de vous assurer que tous les paiements effectués par chèques, et virements ont bien été débités ou que le solde est suffisant pour les honorer.
Kutxabank s'engage à fermer l'ancien compte dans un délai de 10 jours ouvrés une fois le(s) chéquier(s) restitués.

Si des chèques se présentent sur ce compte clos, Kutxabank s'efforcera par tout moyen à sa disposition de vous prévenir avant tout rejet pour vous permettre de régulariser votre situation.

Sur simple demande de votre part, Kutxabank vous remettra la liste récapitulative de vos opérations récurrentes et automatiques qui transitent sur votre compte (virements, prélèvements…) dans un délai de 5 jours ouvrés maximum. (Prestation facturée)

EN CAS DE LITIGE

Votre agence reste à votre écoute pour répondre à vos attentes.

Pour toute question, le Guide de la Mobilité bancaire de la Fédération Bancaire Française.
est disponible dans votre agence.

Si aucune solution amiable n'a pu être trouvée avec votre agence, vous pouvez solliciter le Service Qualité de l'établissement à l'adresse suivante :

Kutxabank S.A.
Service Qualité Clients
27, Av. FOCH
64100 BAYONNE

Ou initier une RECLAMATION

Modèle de lettre 1

Modèle de lettre pour autoriser Kutxabank à réaliser l'ensemble des démarches de transfert (Prélèvements domiciliés (Edf, Gdf, Eau, Impôts …), salaires, retraites, prestations, etc.)

Nom et prénoms
Adresse
Téléphone

Nom et adresse de l'organisme,
destinataire de votre lettre :

Date

Votre numéro de référence (auprès de cet organisme)

Envoi en recommandé avec accusé réception

Objet : demande d'assistance à la mobilité bancaire

J'autorise Kutxabank à réaliser en mon nom toutes les démarches nécessaires au transfert de mon compte _____ actuellement détenu à _____

Je m'engage à communiquer à Kutxabank l'ensemble des éléments nécessaires et notamment la liste des opérations récurrentes (Liste des prélèvements et virements réguliers reçus sur mon compte actuel)

Kutxabank agira à ma place auprès de mes créanciers ou débiteurs pour leur signaler les changements de domiciliation bancaire.